

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**  
**SECRETARIA DA EDUCAÇÃO**  
**OUVIDORA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**DA OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO EM 2015**

## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

### **Governador**

Rui Costa

### **Secretário de Educação**

Osvaldo Barreto Filho

### **Sub-secretário de Educação**

Aderbal de Castro

### **Chefe de Gabinete**

Wilton Cunha

### **Ouvidor Geral do Estado**

Yulo Oiticica

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

#### **Ouvidor**

Francisco Neto

#### **Ouvidor Adjunto**

Cynthia Almeida

#### **Técnicos**

Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Márcia Muniz  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

#### **Estagiários**

Elisângela Barbosa  
João Vítor  
Larissa Silva  
Zilmar Júnior  
Yasmim Maia

## 1 – Apresentação

O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado das ações empreendidas pela Ouvidoria da Secretaria da Educação durante o ano de 2015. Ao prestar contas à sociedade, a ouvidoria não apenas atende ao disposto no decreto que a institui ou cumpre com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo provê elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

Ao longo de sua existência, a Ouvidoria da Educação tem buscado, por meio de uma ação pautada em autonomia, independência e transparência, mediações entre os cidadãos e a gestão da Secretaria da Educação. O esforço empreendido ao longo dos anos tem sido premiado com o reconhecimento de sua relevância por parte dos destinatários de sua ação.

## 2 – Base Legal, Estrutura e Funcionamento

O decreto nº 8.803/2003, de 10 de dezembro de 2003, regulamenta a Lei nº 8.538/2002, de 20 de dezembro de 2002, que cria a Ouvidoria Geral do Estado, objetivando a criação de uma instância de promoção de defesa de direitos, e de participação e controle social, atuando na mediação das relações entre cidadãos e o órgão central.

A Ouvidoria da Educação é composta do Gabinete do Ouvidor, Secretaria e duas coordenações: Coordenação de Acompanhamento das atividades de Ouvidoria nos NRE e Coordenação de Processamento dos Registros. Além do Ouvidor e Ouvidor Adjunto, o quadro de servidores da Ouvidoria da Educação é composto por oito técnicos e seis estagiários. O horário de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Educação é das 7h às 17h.

A Ouvidoria da educação recebe todas as manifestações que são armazenadas em um banco de dados informatizado na Ouvidoria Geral do Estado, possibilitando o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento. O cadastramento das manifestações possibilita, ainda, a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto, por tipo e por tempo gasto para a solução das mesmas.

Cada manifestação, quando inserida no sistema, recebe um número seqüencial e é analisada por um técnico da Ouvidoria da Educação, verificando o correto preenchimento dos dados, como identificação do manifestante, classificação por

tipo, procedência e destino. As manifestações recebidas por telefone, por e-mails, por cartas ou feitas pessoalmente, são inseridas no sistema pelos técnicos tanto da Ouvidoria Geral, quanto pelos técnicos da Ouvidoria da Secretaria da Educação.

Após a leitura e análise do conteúdo, procedemos à busca da melhor solução possível para as questões relatadas, buscando assim, junto aos diversos setores da Secretaria, a solução do pleito do manifestante. Para isso, a Ouvidoria conta com apoio de um técnico nas Superintendências mais demandadas. Objetivando um melhor atendimento e uma resposta mais completa ao cidadão, os assuntos da Ouvidoria são debatidos em reuniões com a equipe de trabalho.

O trabalho para a elaboração de respostas envolve pesquisas legislativas, doutrinárias, em “sites” e contatos telefônicos com outros setores e órgãos. A maior parte das manifestações é respondida em um prazo máximo de 7 dias, sendo que em alguns casos, pela complexidade do assunto, esse prazo é estendido.

### **3 Eixos de atuação da Ouvidoria da Secretaria da Educação**

A Ouvidoria estrutura sua ação em torno de três eixos 1) Atendimento ao Cidadão; II) Gestão da LAI; e, III) Projeto “Ouvidoria vai à Escola”.

#### **1) Atendimento ao Cidadão**

No que tange ao **Atendimento ao Cidadão**, a Ouvidoria da Secretaria da Educação recebe e trata as manifestações que lhe são encaminhadas, classificadas de acordo com a seguinte tipologia:

- Elogio – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
- Denúncia – comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da Secretaria da Educação ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções no âmbito da Instituição, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.
- Solicitação – solicitações diversas em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, contendo, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço.

- Reclamação – crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Secretaria da Educação.
- Sugestão – manifestação que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados e realizados pela Secretaria da Educação.
- Informação – Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Sob a égide dos princípios constitucionais da Administração Pública, a Ouvidoria busca atender seus demandantes de maneira célere, objetiva e imparcial, com qualidade e transparência.

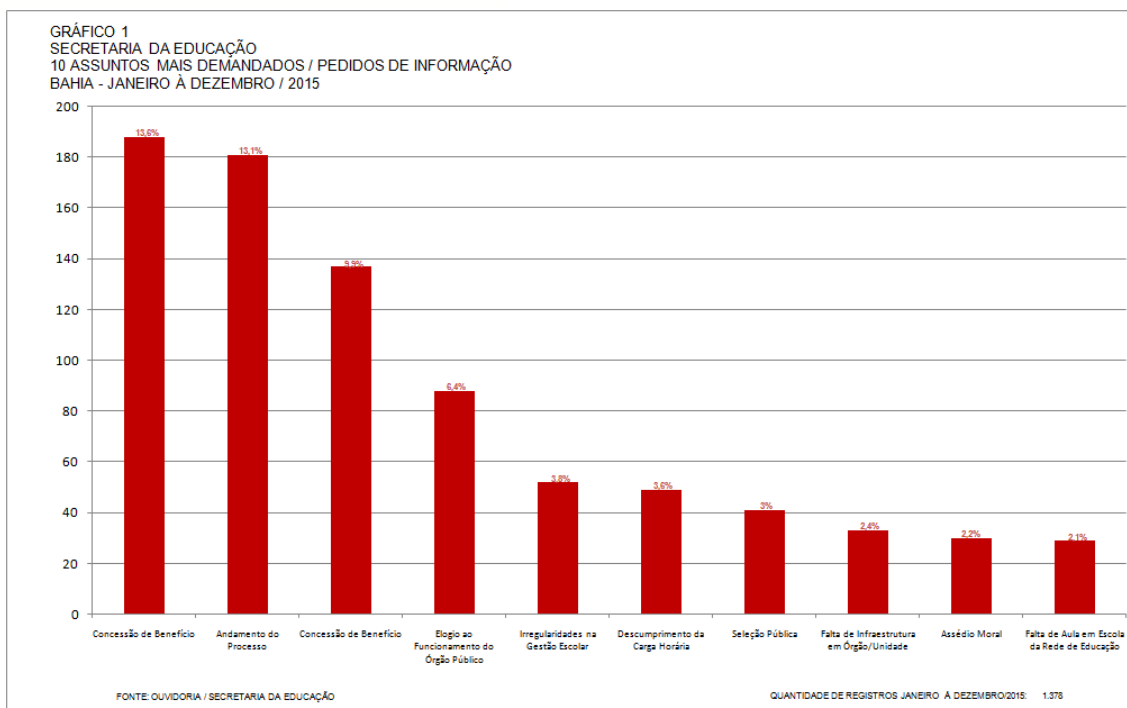
Para o atendimento ao cidadão, incluídos neste rol, os servidores e demais colaboradores da Secretaria da Educação, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de comunicação:

- Internet, por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br).
- Telefone, por meio dos números (71) 3117-9816 / 3327-5288.
- Presencial, das 9h às 17h, no seguinte endereço: Av. da França, s/n – Instituto do Cacau, 1º andar – Comércio. Salvador-Bahia. CEP: 40.005-900

## II) Gestão da LAI

No que tange ao eixo **Gestão da LAI**, o ouvidor da Secretaria da Educação é designado a autoridade de monitoramento da LAI, competindo-lhe: 1) Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei; 2) Avaliar e monitorar a implementação da Lei e apresentar ao dirigente máximo da Instituição o relatório anual sobre o seu cumprimento, 3) Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da Lei; 4) Orientar as unidades no que se refere ao cumprimento da Lei; 5) Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

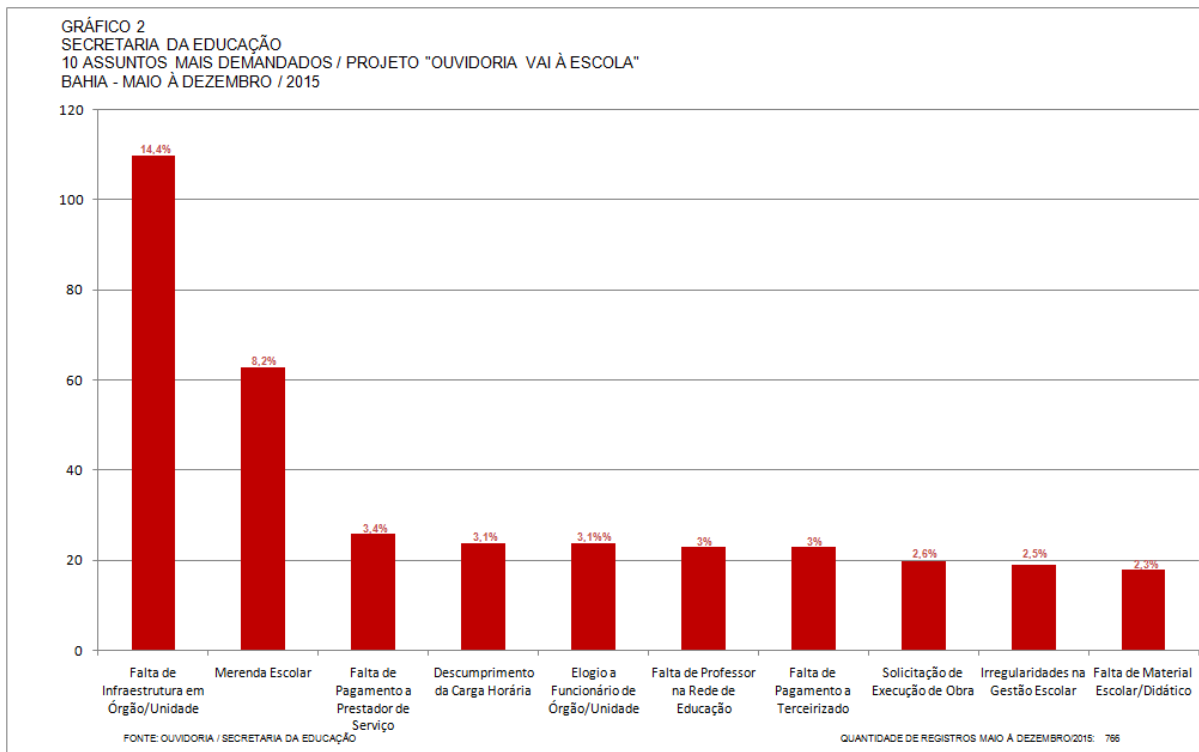
Com referência aos Pedidos de Informação demandados na Ouvidoria da Secretaria da Educação, no período de janeiro à dezembro de 2015, observa-se no gráfico 1, os assuntos mais demandados.



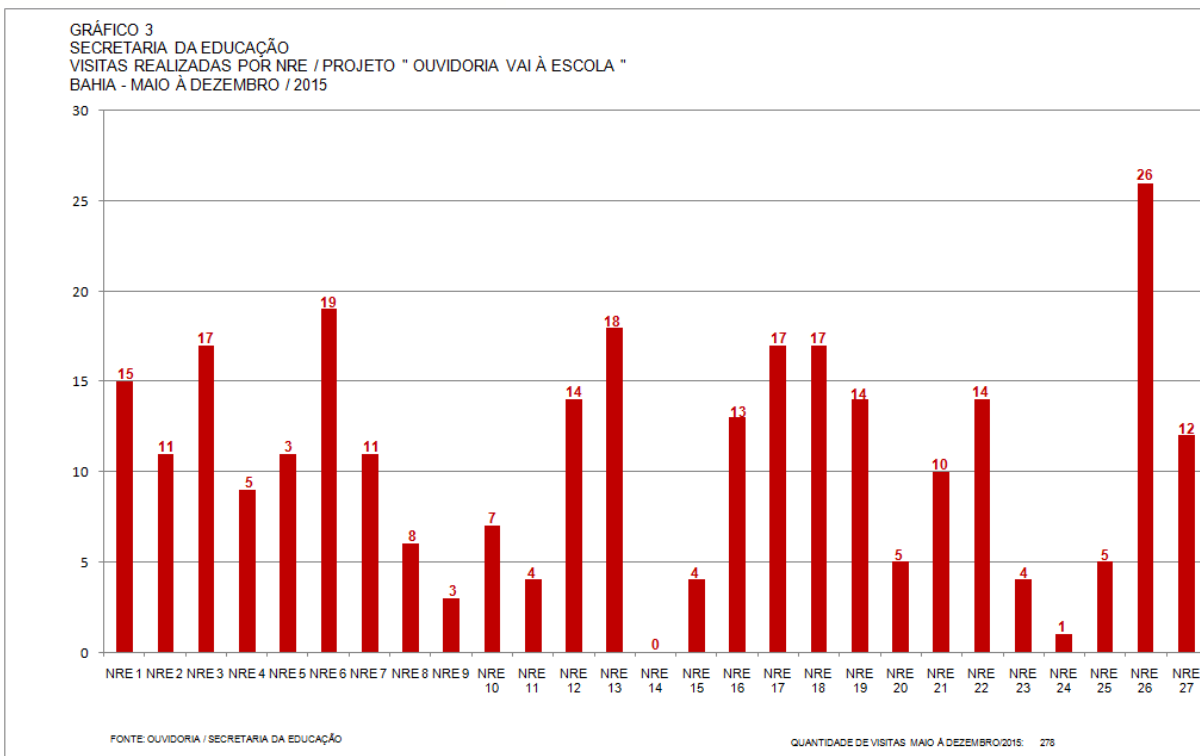
### III) Projeto “Ouvidoria vai à Escola”

Por fim, o eixo **Projeto “Ouvidoria vai à Escola”**, que é uma iniciativa da Secretaria da Educação e da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia que visa promover a participação da comunidade escolar na gestão, contribuir com a formação cidadã dos estudantes da rede, bem como colaborar com o processo de promoção da melhoria da qualidade da educação e a garantia do direito de aprender. É uma ferramenta de mobilização em torno do Pacto Pela Educação, bem como de Controle Social. Temos como parceiros: 1) A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado da Bahia, os Núcleos Regionais de Educação e as Unidades Escolares da Rede Estadual.

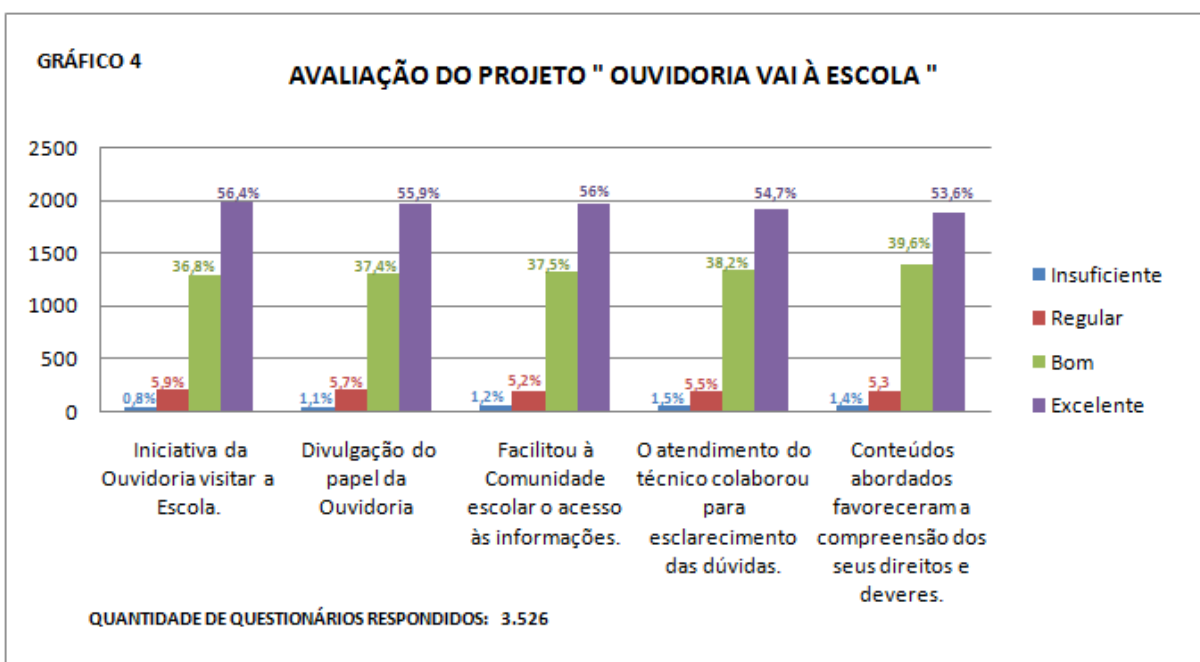
Destacamos abaixo, os assuntos mais demandados na realização do Projeto “Ouvidoria vai à Escola, no período de maio à dezembro de 2015.(GRÁFICO 2)



Observa-se abaixo, a quantidade de visitas por NRE, referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de maio à dezembro/2015.(GRÁFICO 3)



Em 278 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de maio à dezembro de 2015, 93,2% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas. (GRÁFICO 4)



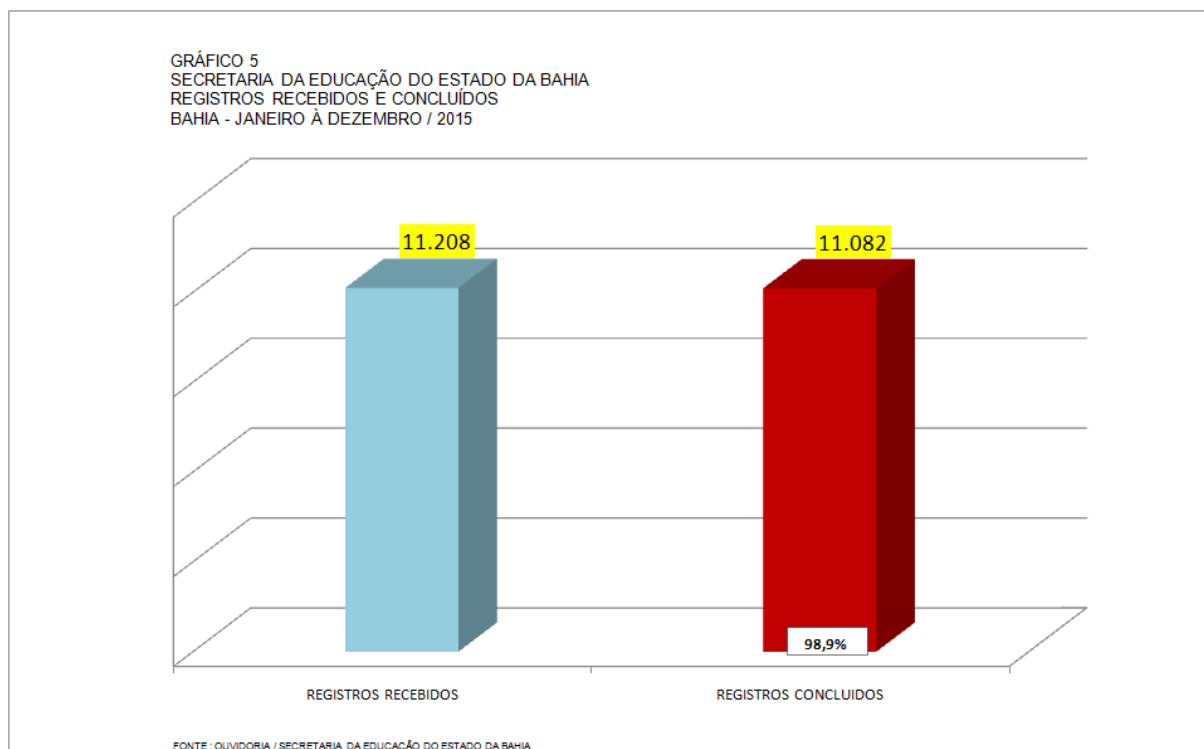


#### 4- A Ouvidoria da Secretaria da Educação em números

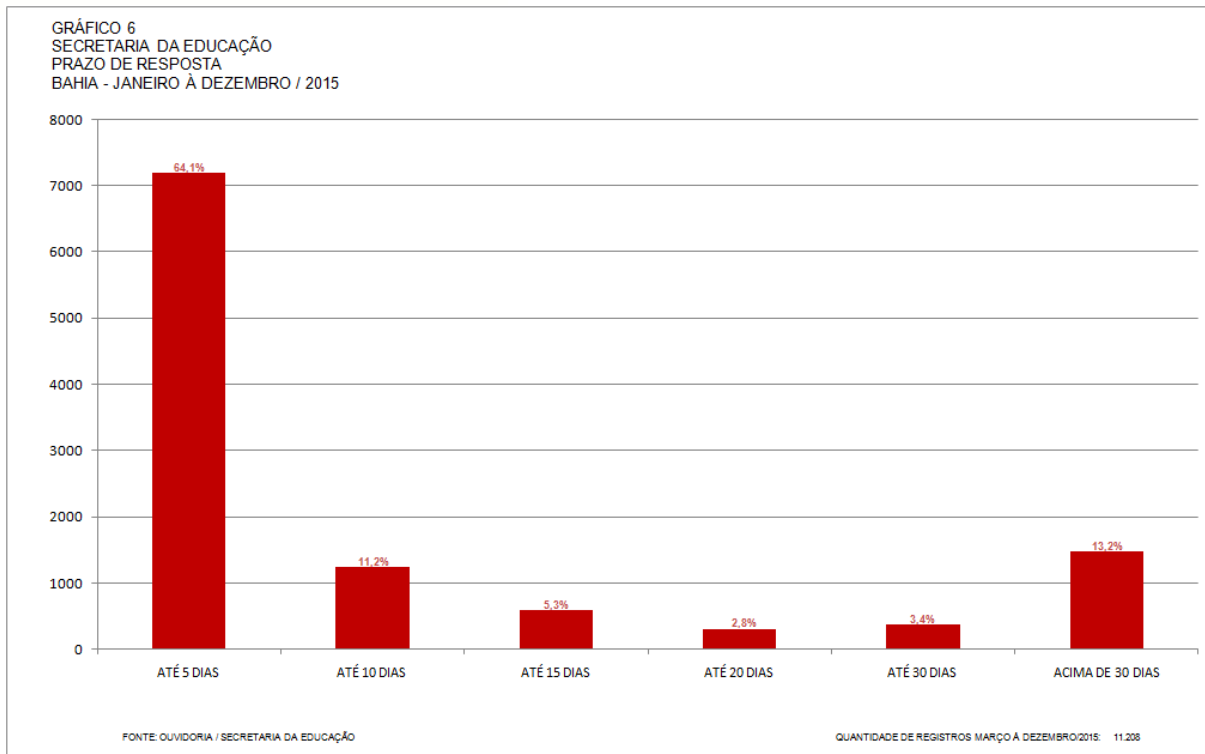
Em 2015, a Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu um total de 11.208 (onze mil, duzentos e oito) manifestações, entre reclamações, denúncias, informações, solicitações, elogios e solicitações e respondeu 98,95% da demanda, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Secretaria da Educação. (GRÁFICO 5)

Vale ressaltar que a crescente procura pelos serviços da Ouvidoria, é devido à campanha de divulgação da Ouvidoria por meio de folders, cartazes, site da educação, mídia interna e outros meios de comunicação, demonstrando assim, o compromisso do atual governo com a democracia participativa.

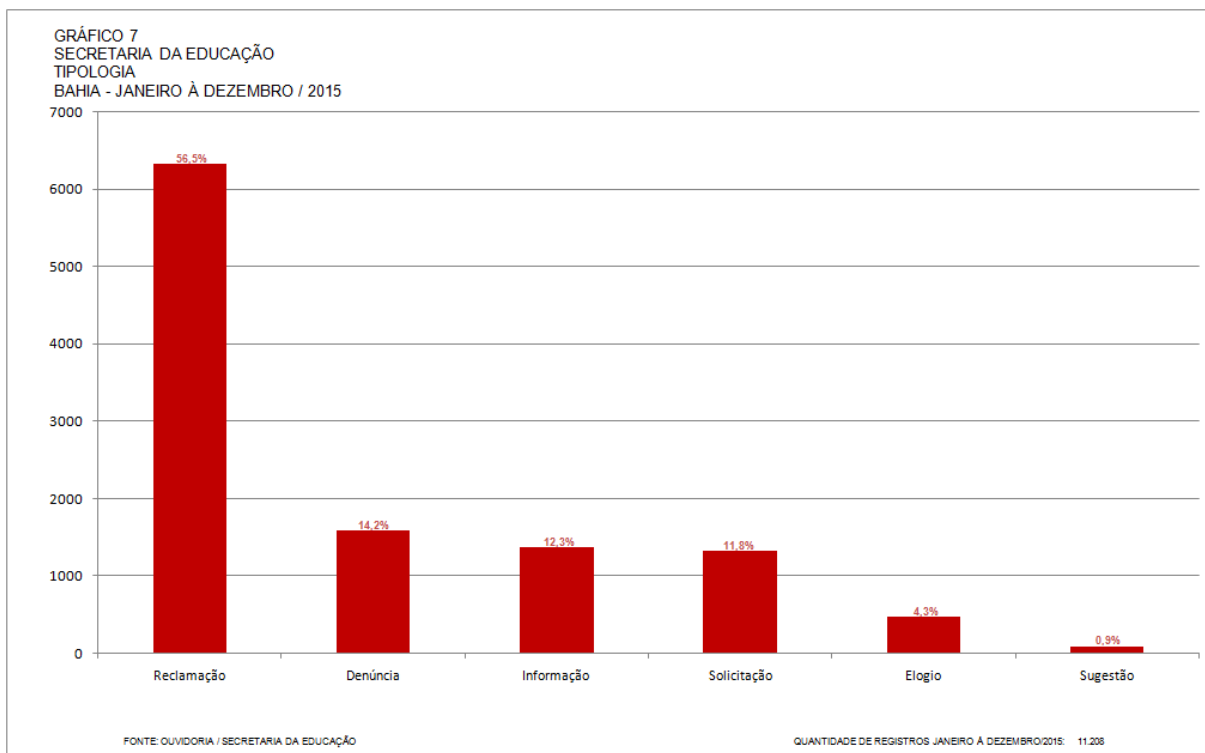
Salientamos ainda, que mesmo nos casos de recebimento de manifestações improcedentes, a Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações de contato. Dessa forma, busca oferecer aos cidadãos não apenas escutas qualificadas de seus problemas, mas, também, formas eficazes de realização de seus direitos



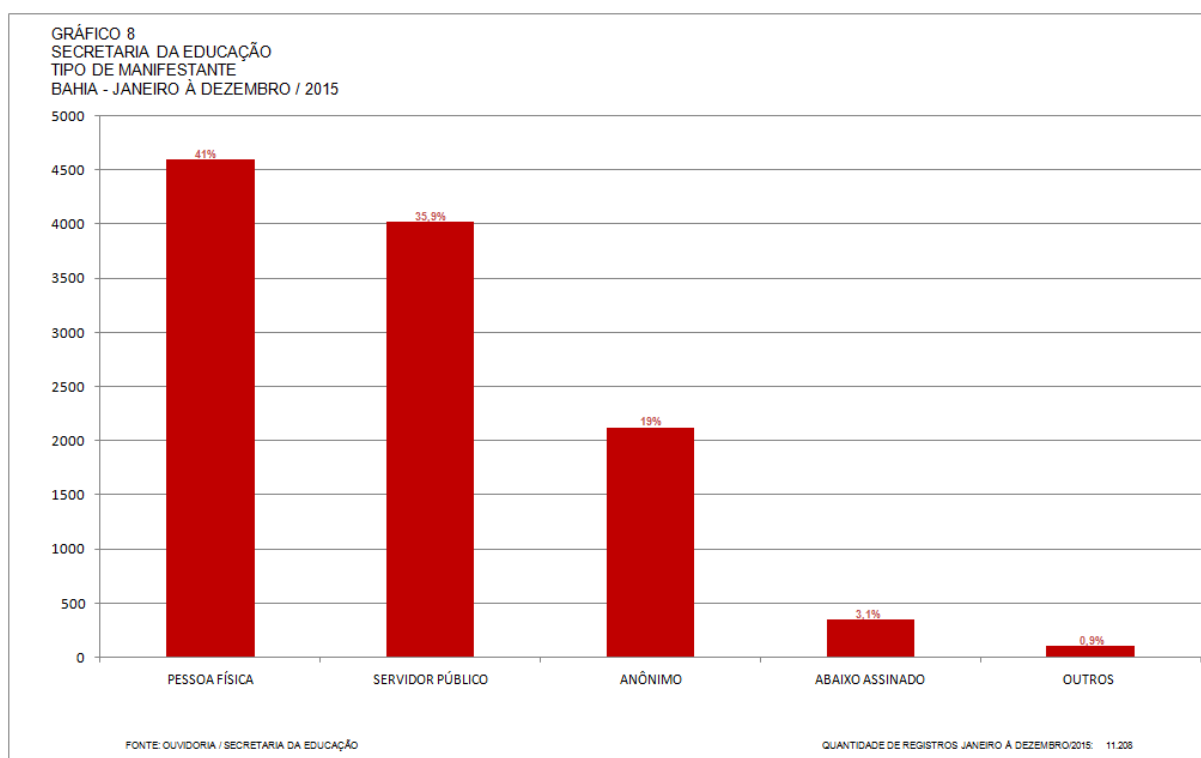
No que se refere ao Prazo de Resposta, percebe-se 64,1% dos registros recebidos no período de janeiro à dezembro de 2015, foram respondidos em até cinco dias. (GRÁFICO 6)



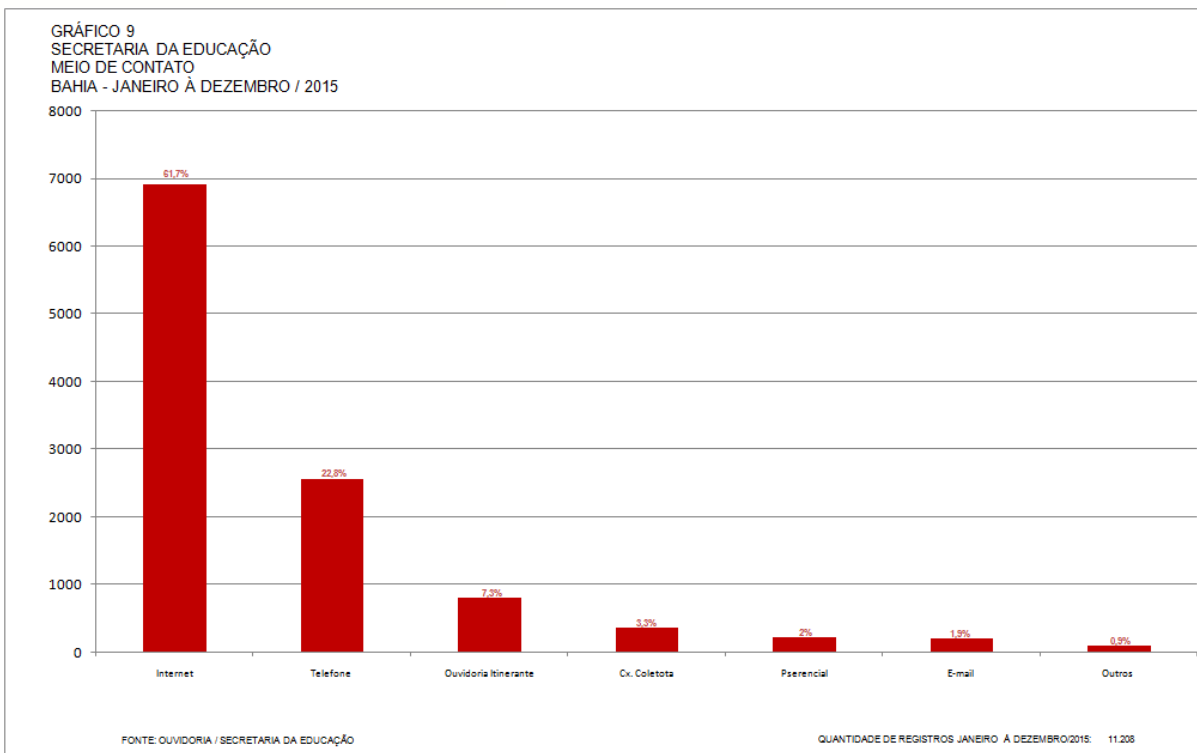
Em relação a tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se, com 56,5% das demandas recebidas, no período de janeiro à dezembro/2015, seguida de denúncia e informação. Percebe-se uma demanda significativa na busca dos serviços da Ouvidoria, demonstrando assim, a confiança dos usuários nos serviços prestados. (GRÁFICO 7)



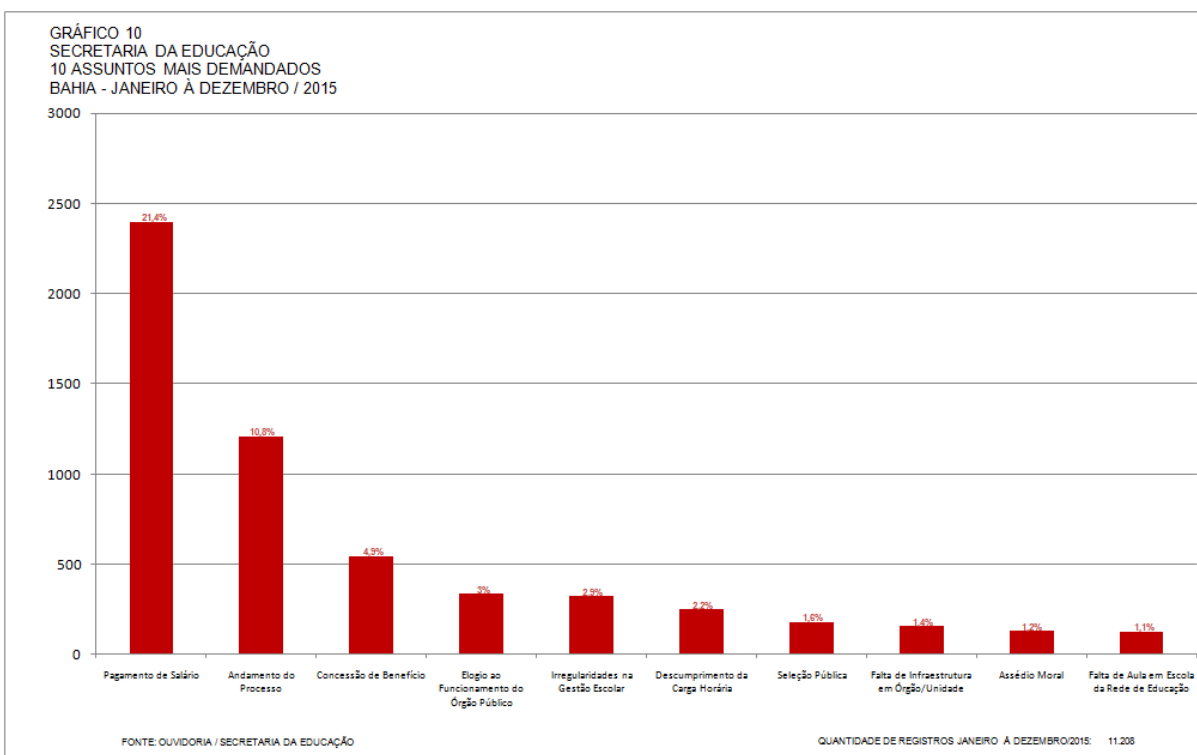
No que tange ao perfil dos manifestantes, no período de janeiro à dezembro de 2015, observa-se que pessoa física corresponde a 41% das demandas recebidas, seguida de servidor público com 35,9% na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos no referido período, percebe-se uma demanda significativa referente às demandas feitas por pessoa física, em virtude da mobilização feita na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola. (GRÁFICO 8)



Com relação ao meio de contato, observa-se no gráfico 9, que a Internet e o Telefone são meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação. (GRÁFICO 9)



Em relação aos pontos de controle, que apontam os assuntos mais demandados e críticos da Secretaria da Educação, no período de janeiro à dezembro de 2015, conforme observa-se no gráfico 10, destacam-se o atraso no Pagamento de Salário, com 21,4% da demanda recebida, seguido de Andamento do Processo, com 10,8% e Concessão de Benefício, com 4,9%. (GRÁFICO 10)



#### 4 – Participação em Eventos e Atividades

Durante o período de janeiro à dezembro de 2015, a Ouvidoria da Secretaria da Educação, por meio do seu Ouvidor, Ouvidora Adjunta, técnicos e estagiários participou dos seguintes eventos e/ou atividades:

- Encontro de formação dos técnicos de NRE - O evento é uma realização conjunta da Ouvidoria da Educação e da Ouvidoria Geral do Estado, realizado no Instituto Anísio Teixeira – IAT.
- Comemoração dos 10 anos de Ouvidoria da Câmara Municipal de Salvador;
- Posse da Ouvidora da Defensoria Pública do estado da Bahia;
- Implementação da Ouvidoria na Universidade Estadual de Feira de Santana;
- 1ª Audiência Pública de Saúde, Segurança e Educação - bairro Paripe;
- Solenidade de apresentação da nova diretoria no NRE 21 para a comunidade e gestores escolares da região;
- 1º Encontro estudantil da Rede Estadual – Ciência, Arte, Esporte e Cultura;
- I Encontro com os vice-diretores do turno noturno, do NRE 26 – A Educação noturna nas escolas – um grande desafio; Seminário
- 18 de maio – em alusão ao Dia Nacional de combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- Assinatura do convênio entre a Secretaria da Educação e a Segurança Pública – Colégios da Polícia Militar;
- Balanço do 1º semestre de 2015 e ações da Ouvidoria Geral do Estado;
- Comemoração aos 13 anos de criação da Ouvidoria Geral do Estado;
- Sorteio eletrônico para os Colégios da Polícia Militar;
- Mesa Temática de “EDUCAÇÃO, CULTURA, CONHECIMENTO E MEMÓRIA – Secretaria de Planejamento; Seminário:
- Brasil Pátria Educadora – Plano Nacional de Educação – Brasília;
- Vídeoconferência – Controle interno na Educação Pública na Bahia;
- Solenidade de Formatura dos Técnicos de Nível Médio da Educação Profissional;
- Solenidade de passagem da Direção do Colégio da Polícia Militar – Vila Militar do Bonfim;
- Fórum de Gestores da Rede CPM na Bahia – Vitória da Conquista.

## 5 – Considerações Finais

A Ouvidoria tem sido divulgada, em parceria com a Ascom, por meio de cartazes, folder, mídia interna e externa, gerando na sociedade uma maior participação na gestão e confiança na Ouvidoria como instrumento de ligação entre o governo e o cidadão;

A Ouvidoria da Secretaria da Educação tem atuado com êxito, em conjunto com outros setores da Secretaria da Educação, na mediação de diversas situações conflituosas ocorridas nas escolas da Capital e Interior, envolvendo equipe gestora, corpo docente e discente;

Destacamos uma demanda significativa referente a pessoa física, no período de janeiro à dezembro de 2015, em virtude da mobilização feita na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola” na Capital e Interior;

Observa-se que no período de janeiro à dezembro de 2015, os assuntos mais demandados na Ouvidoria da Secretaria da Educação foram pagamento de salário, andamento de processo e concessão de benefício;

Foram elaborados relatórios e encaminhados aos setores da Secretaria da Educação, bem como foram realizadas reuniões com as Superintendências mais demandados para a discussão desses relatórios.